

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
M	: <i>Must-be</i> adalah atribut yang membutuhkan persyaratan dari produk ataupun jasa.	17
O	: <i>One-dimensional</i> adalah kategori yang berbanding lurus dengan level dari kepuasan pelanggan.	17
A	: <i>Attractive</i> adalah kategori yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan namun bila atribut tidak terpenuhi maka tidak akan mempengaruhi ketidakpuasan	17
I	: <i>Indifferent</i> adalah kategori yang tidak mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan	17
R	: <i>Reserve</i> adalah kategori yang akan menurunkan kepuasan pelanggan bila kategori ini ada	17
Q	: <i>Questionable</i> adalah kategori yang menunjukkan bahwa atribut tidak cocok. Atribut ini tidak berpengaruh dengan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan.	17
VOC	: <i>Voice of Customer</i> pendapat pasien yang dihasilkan dari proses wawancara.	30
NKP	: Nilai Kepuasan Pelanggan, nilai yang didapat dari pengolahan data <i>Servqual</i> .	33
Gap	: Jarak atau selisih antar tiap-tiap atribut.	63
CSC	: <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> menyatakan bahwa atribut mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien atau atribut yang perlu dijaga performansinya untuk mencegah ketidakpuasan dari konsumen (Matzler, 1998).	68
TCN	: <i>True Customer Needs</i> atribut penelitian yang harus ditingkatkan.	76